

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA POINT 2000 TELCO CABANG CENTRAL PARK**

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian
Persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Nama : YULIA YESERA
NIM : 2010-11-152**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2014**



UNIVERSITAS ESAUNGGUL

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : YULIA YESERA PUTRI KARAL
NIM : 2010-11-152
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul : **“ PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
POINT 2000 TELCO CABANG CENTRAL PARK MALL “**

Jakarta, 10 Maret 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Pembimbing

(Drs. Sugiyanto, MM)

(Prof. Dr. Lia Amalia, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : YULIA YESERA PUTRI KARAL

NIM : 2010-11-152

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

Telah dinyatakan **Lulus Ujian Skripsi** pada tanggal 03 Maret 2015, dihadapan Pembimbing dan Penguji di bawah ini :

Pembimbing,

(Prof. Dr. Lia Amalia, MM)

Tim Penguji,

Ketua : Prof. Dr. Lia Amalia, MM (.....)

Anggota : 1. Dr. Endang Ruswanti, MM (.....)

2. R.A. Nurlinda, SE, MM (.....)

Jakarta, 03 Maret 2015

Universitas ESA UNGGUL

Fakultas Ekonomi

Program Studi Manajemen

Ketua Program Studi

(Drs. Sugiyanto, MM)